

# PATENT ABSTRACTS OF JAPAN

(11)Publication number : **2008-140115**  
(43)Date of publication of application : **19.06.2008**

---

(51)Int.Cl. **G06Q 10/00** (2006. 01)  
**G06Q 50/00** (2006. 01)

---

(21)Application number : **2006-325434** (71)Applicant : **SO-NET M3 KK**  
(22)Date of filing : **01.12.2006** (72)Inventor : **TANIMURA ITARU**

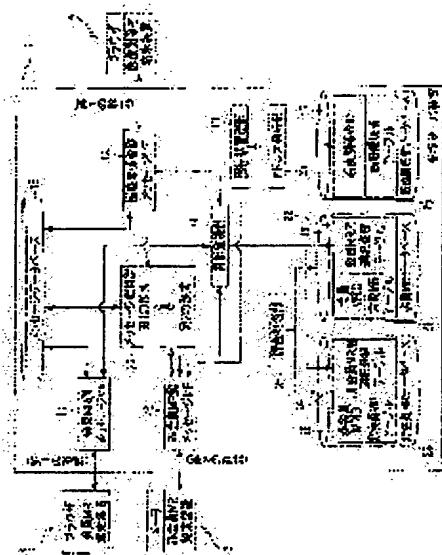
---

## **(54) MARKETING SUPPORT DEVICE AND DATA PROCESSING METHOD FOR THE DEVICE**

### **(57)Abstract:**

**PROBLEM TO BE SOLVED:** To enable a sales representative other than members to exchange of messages with a customer.

**SOLUTION:** A message to a medical expert from a non-member MR terminal device 6 is received in a second format through a non-member MR-side message I/F 12, and converted from the second format to a first format by a message conversion part 20, and the converted message to the medical expert from the non-member MR is transmitted to a medical expert terminal device 4 in the first format through a medical expert-side message I/F 13. In the medical expert-side message I/F 13, formation of a message to the non-member MR in the terminal device 4 is supported to receive the resulting message in the first format, the message to the non-member MR from the medical expert is converted from the first format to the second format, and the message to the non-member MR converted to the second format is transmitted to the non-member MR terminal 6 through a non-member MR-side message I/F 11.



(19) 日本国特許庁(JP)

## (12) 公開特許公報(A)

(11) 特許出願公開番号

特開2008-140115

(P2008-140115A)

(43) 公開日 平成20年6月19日(2008.6.19)

(51) Int. Cl.

G06Q 10/00 (2006.01)  
G06Q 50/00 (2006.01)

F 1

G06F 17/60 17 OA  
G06F 17/60 126 Z

テーマコード(参考)

審査請求 未請求 請求項の数 9 O L (全 21 頁)

(21) 出願番号  
(22) 出願日特願2006-325434 (P2006-325434)  
平成18年12月1日 (2006.12.1)(71) 出願人 501138622  
ソネット・エムスリー株式会社  
東京都港区芝大門二丁目5番5号(74) 代理人 100067736  
弁理士 小池 晃  
(74) 代理人 100086335  
弁理士 田村 純一  
(74) 代理人 100096677  
弁理士 伊賀 誠司  
(72) 発明者 谷村 格  
東京都港区芝大門2-5-5 ソネットエムスリー株式会社内

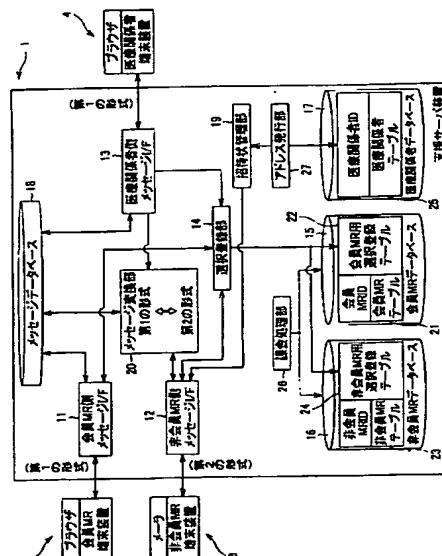
(54) 【発明の名称】マーケティング支援装置及びこの装置のデータ処理方法

(57) 【要約】

【課題】会員以外の営業担当者も顧客とのメッセージのやり取りを可能にする。

【解決手段】非会員MR側メッセージI/F 12で、非会員MR端末装置6からの医療関係者宛メッセージを第2の形式で受け付け、メッセージ変換部20で第2の形式から第1の形式に変換し、変換した非会員MRの医療関係者宛メッセージを医療関係者側メッセージI/F 13で医療関係者端末装置4に第1の形式で送信し、医療関係者側メッセージI/F 14で、医療関係者端末装置4での非会員MR宛メッセージの作成を支援し第1の形式で受け付け、医療関係者の非会員MR宛メッセージを第1の形式から第2の形式に変換し、非会員MR側メッセージI/F 11で、第2の形式に変換された非会員MR宛メッセージを非会員MR端末装置6に送信する。

【選択図】図2



**【特許請求の範囲】**

**【請求項 1】**

顧客の個人データが入力された顧客テーブルを格納する顧客データベースと、会員営業担当者毎に設けられる会員用営業担当者テーブルと、上記顧客テーブルと上記会員用営業担当者テーブルとを関連付ける会員用選択登録テーブルとを格納する会員データベースと、

非会員営業担当者毎に設けられる非会員用営業担当者テーブルと、上記顧客テーブルと上記非会員用営業担当者テーブルとを関連付ける非会員用選択登録テーブルとを格納する非会員データベースと、

所定の上記顧客テーブルと上記会員用営業担当者テーブルとを関連付ける上記会員用選択登録テーブルを生成すると共に、所定の上記顧客テーブルと上記非会員用営業担当者テーブルとを関連付ける上記非会員用選択登録テーブルを生成する選択登録部と、

上記会員営業担当者又は上記非会員営業担当者から上記顧客へ送信する顧客宛メッセージ及び上記顧客から上記会員営業担当者又は上記非会員営業担当者に送信する会員営業担当者又は非会員営業担当者宛メッセージを保持するメッセージデータベースと、

会員営業担当者端末装置での上記顧客宛メッセージの作成を支援し第1の形式のメッセージを受け付け、この受け付けた第1の形式の上記顧客宛メッセージを上記メッセージデータベースに格納すると共に、上記顧客が作成した上記会員営業担当者宛メッセージを上記メッセージデータベースより読み出して上記第1の形式で上記会員営業担当者端末装置に送信する会員営業担当者側メッセージインターフェースと、

非会員営業担当者端末装置からの上記顧客宛メッセージを第2の形式で受け付けると共に、上記顧客が作成した上記非会員営業担当者宛メッセージを第2の形式で上記非会員営業担当者端末装置に送信する非会員営業担当者側メッセージインターフェースと、

上記非会員営業担当者側メッセージインターフェースで受け付けた上記第2の形式の顧客宛メッセージを上記第1の形式に変換して上記メッセージデータベースに格納すると共に、上記顧客が作成した上記非会員営業担当者宛メッセージを上記第1の形式から上記第2の形式に変換し、上記非会員営業担当者側メッセージインターフェースから上記非会員営業担当者端末装置に送信できるようにするメッセージ変換部と、

上記会員営業担当者又は上記非会員営業担当者の作成した上記顧客宛メッセージを上記メッセージデータベースより読み出して上記顧客端末装置に上記第1の形式で送信すると共に、この顧客端末装置での上記会員営業担当者又は上記非会員営業担当者宛メッセージの作成を支援し上記第1の形式で受け付け、上記メッセージデータベースに格納する顧客側メッセージインターフェースとを備えるマーケティング支援装置。

**【請求項 2】**

上記第1の形式は、ウェブページ上でメッセージのやり取りを行う形式であり、上記第2の形式は、電子メールを用いてメッセージのやり取りを行う形式であることを特徴とする請求項1記載のマーケティング支援装置。

**【請求項 3】**

更に、上記顧客に対して個別に、上記非会員営業担当者側メッセージインターフェースと上記非会員営業担当者端末装置との間で上記第2の形式のメッセージのやり取りを行うための顧客アドレスを発行するアドレス発行部を備え、

上記選択登録部は、上記顧客アドレスと上記非会員営業担当者の非会員営業担当者アドレスとを関連付けた上記非会員用選択登録テーブルを生成し、

上記非会員営業担当者側メッセージインターフェースは、上記発行された顧客アドレスを送信先とした上記顧客宛メッセージを受け付けると共に、上記非会員用選択登録テーブルで上記顧客アドレスと関連付けられた非会員営業担当者アドレスを送信先として、上記非会員営業担当者宛のメッセージを送信することを特徴とする請求項2記載のマーケティング支援装置。

**【請求項 4】**

上記非会員用選択登録テーブルでは、上記顧客アドレスと上記非会員営業担当者アドレ

10

20

30

40

50

スとを1対1で関連付けることを特徴とする請求項3記載のマーケティング支援装置。

**【請求項5】**

上記非会員用選択登録テーブルに関連付けられた上記顧客の数は、所定数未満であることを特徴とする請求項1乃至請求項4の内何れか1項記載のマーケティング支援装置。

**【請求項6】**

更に、上記非会員営業担当者に対する課金処理部を備え、

上記課金処理部は、上記非会員用選択登録テーブルに関連付けられた上記顧客の数に応じて課金する金額を決定することを特徴とする請求項1乃至請求項5の内何れか1項記載のマーケティング支援装置。

**【請求項7】**

上記請求項1に記載されたマーケティング支援装置のデータ処理方法であって、

上記会員営業担当者側メッセージインターフェースで、上記会員営業担当者端末装置での上記顧客宛メッセージの作成を支援し第1の形式の上記顧客宛メッセージを受け付け、この受け付けた第1の形式の顧客宛メッセージを上記メッセージデータベースに格納するステップと、

上記会員営業担当者の作成した上記顧客宛メッセージを上記顧客側メッセージインターフェースで上記メッセージデータベースより読み出し、上記顧客端末装置に上記第1の形式で送信するステップと、

上記顧客側メッセージインターフェースで、上記顧客端末装置での上記会員営業担当者宛メッセージの作成を支援し上記第1の形式で受け付け、上記メッセージデータベースに格納するステップと、

上記会員営業担当者側メッセージインターフェースで、上記顧客が作成した上記会員営業担当者宛メッセージを上記メッセージデータベースより読み出して第1の形式で上記会員営業担当者端末装置に送信するステップと、

上記非会員営業担当者側メッセージインターフェースで、上記非会員営業担当者端末装置からの上記顧客宛メッセージを第2の形式で受け付けるステップと、

上記メッセージ変換部で、上記第2の形式で受け付け上記顧客宛メッセージを上記第2の形式から上記第1の形式に変換し、上記メッセージデータベースに格納するステップと、

上記非会員営業担当者の作成した上記顧客宛メッセージを上記顧客側メッセージインターフェースで上記メッセージデータベースより読み出し、上記顧客端末装置に上記第1の形式で送信するステップと、

上記顧客側メッセージインターフェースで、上記顧客端末装置での上記非会員営業担当者宛メッセージの作成を支援し上記第1の形式で受け付け、上記メッセージデータベースに格納するステップと、

上記顧客が作成した上記非会員営業担当者宛メッセージを上記第1の形式から上記第2の形式に変換するステップと、

上記非会員営業担当者側メッセージインターフェースで、上記第2の形式に変換された非会員営業担当者宛メッセージを上記非会員営業担当者端末装置に送信するステップとを有するマーケティング支援装置のデータ処理方法。

**【請求項8】**

上記請求項7に記載されたデータ処理方法をサーバ装置に実行させるプログラムが記録された記録媒体。

**【請求項9】**

上記請求項7に記載されたデータ処理方法をサーバ装置に実行させるプログラム。

**【発明の詳細な説明】**

**【技術分野】**

**【0001】**

本発明は、顧客が営業担当者を選択登録することにより、顧客に対して登録された営業担当者が情報提供をすることができるマーケティング支援装置及びこの装置のデータ処理

10

20

30

40

50

方法に関する。

【背景技術】

【0002】

特許文献1には、製薬会社等に所属する医療情報担当者であるMR (Medical Representatives) と病院に関係する医師、薬剤師、看護婦等の医療関係者との間のコミュニケーションを支援するMR支援システムが記載されている。このMR支援システムは、医療関係者とこの医療関係者から承認を受けたMRとの1対1のコミュニケーションを支援する支援サーバ装置を有し、この支援サーバ装置は、医療関係者が所定のMRを登録すると、登録されたMRが登録を行った医療関係者にメッセージを作成することが可能となり、このメッセージを通じて医療情報を医療関係者に対して提供することができるようになって10  
いる。

【0003】

【特許文献1】特許3643831号公報

【発明の開示】

【発明が解決しようとする課題】

【0004】

ここで、特許文献1のシステムでは、医療関係者とメッセージのやり取りを行うことができるMRは、会員となっている製薬会社等に所属している会員のMRのみであり、非会員の会社に所属するMRは、医療関係者と本システムを用いてメッセージのやり取りを行うことができない。  
20

【0005】

医療関係者から見れば、特許文献1のシステムの会員会社のMR、非会員の会社のMRに關係なく、より多くのMRとメッセージのやり取りを行って情報交換を行うことができた方が好ましい。また、特許文献1のシステムは、実際に医療関係者と面会することなく円滑に情報交換を行うことができることから、非会員の会社に所属するMRも利用できた方が好ましい。

【0006】

しかしながら、特許文献1には、非会員の会社に所属するMRが特許文献1のシステムを利用する考え方は示されていない。

【0007】

また、特許文献1のシステムを非会員の会社に所属するMRが利用できるようにした場合に様々な端末装置で非会員の会社に所属するMRが本システムを利用できるようにすると、本システムの利用が許可されたMR以外の者が本システムを利用するようになってしまふおそれがあり、場合によっては、不心得者によって、悪用されるおそれもある。  
30

【0008】

本発明は、以上のような問題点に鑑みてなされたものであり、その目的は、会員以外の営業担当者も顧客とのメッセージのやり取りを可能にしたマーケティング支援装置及びこの装置のデータ処理方法を提供することにある。

【0009】

また、本発明の他の目的は、非会員の営業担当者の悪用を防止することができるマーケティング支援装置及びこの装置のデータ処理方法を提供することにある。  
40

【0010】

更に、本発明の他の目的は、以上のような目的を実現することができるコンピュータプログラム及びこのコンピュータプログラムが記録された記録媒体を提供することにある。

【課題を解決するための手段】

【0011】

本発明に係るマーケティング支援装置は、顧客の個人データが入力された顧客テーブルを格納する顧客データベースと、会員営業担当者毎に設けられる会員用営業担当者テーブルと、上記顧客テーブルと上記会員用営業担当者テーブルとを関連付ける会員用選択登録テーブルとを格納する会員データベースと、非会員営業担当者毎に設けられる非会員用営

業担当者テーブルと、上記顧客テーブルと上記非会員用営業担当者テーブルとを関連付ける非会員用選択登録テーブルとを格納する非会員データベースと、所定の上記顧客テーブルと上記会員用営業担当者テーブルとを関連付ける上記会員用選択登録テーブルを生成すると共に、所定の上記顧客テーブルと上記非会員用営業担当者テーブルとを関連付ける上記非会員用選択登録テーブルを生成する選択登録部と、上記会員営業担当者又は上記非会員営業担当者から上記顧客へ送信する顧客宛メッセージ及び上記顧客から上記会員営業担当者又は上記非会員営業担当者に送信する会員営業担当者又は非会員営業担当者宛メッセージを保持するメッセージデータベースと、会員営業担当者端末装置での上記顧客宛メッセージの作成を支援し第1の形式のメッセージを受け付け、この受け付けた第1の形式の上記顧客宛メッセージを上記メッセージデータベースに格納すると共に、上記顧客が作成した上記会員営業担当者宛メッセージを上記メッセージデータベースより読み出して上記第1の形式で上記会員営業担当者端末装置に送信する会員営業担当者側メッセージインターフェースと、非会員営業担当者端末装置からの上記顧客宛メッセージを第2の形式で受け付けると共に、上記顧客が作成した上記非会員営業担当者宛メッセージを第2の形式で上記非会員営業担当者端末装置に送信する非会員営業担当者側メッセージインターフェースと、上記非会員営業担当者側メッセージインターフェースで受け付けた上記第2の形式の顧客宛メッセージを上記第1の形式に変換して上記メッセージデータベースに格納すると共に、上記顧客が作成した上記非会員営業担当者宛メッセージを上記第1の形式から第2の形式に変換し、上記非会員営業担当者側メッセージインターフェースから上記非会員営業担当者端末装置に送信できるようにするメッセージ変換部と、上記会員営業担当者又は上記非会員営業担当者の作成した上記顧客宛メッセージを上記メッセージデータベースより読み出して上記顧客端末装置に上記第1の形式で送信すると共に、この顧客端末装置での上記会員営業担当者又は上記非会員営業担当者宛メッセージの作成を支援し上記第1の形式で受け付け、上記メッセージデータベースに格納する顧客側メッセージインターフェースとを備える。

## 【0012】

以上のようなマーケティング支援装置を用いたデータ処理方法は、上記会員営業担当者側メッセージインターフェースで、上記会員営業担当者端末装置での上記顧客宛メッセージの作成を支援し第1の形式の上記顧客宛メッセージを受け付け、この受け付けた第1の形式の顧客宛メッセージを上記メッセージデータベースに格納するステップと、上記会員営業担当者の作成した上記顧客宛メッセージを上記顧客側メッセージインターフェースで上記メッセージデータベースより読み出し、上記顧客端末装置に上記第1の形式で送信するステップと、上記顧客側メッセージインターフェースで、上記顧客端末装置での上記会員営業担当者宛メッセージの作成を支援し上記第1の形式で受け付け、上記メッセージデータベースに格納するステップと、上記会員営業担当者側メッセージインターフェースで、上記顧客が作成した上記会員営業担当者宛メッセージを上記メッセージデータベースより読み出して第1の形式で上記会員営業担当者端末装置に送信するステップとを有する。また、上記非会員営業担当者側メッセージインターフェースで、上記非会員営業担当者端末装置からの上記顧客宛メッセージを第2の形式で受け付けるステップと、上記メッセージ変換部で、上記第2の形式で受け付け上記顧客宛メッセージを上記第2の形式から上記第1の形式に変換し、上記メッセージデータベースに格納するステップと、上記非会員営業担当者の作成した上記顧客宛メッセージを上記顧客側メッセージインターフェースで上記メッセージデータベースより読み出し、上記顧客端末装置に上記第1の形式で送信するステップと、上記顧客側メッセージインターフェースで、上記顧客端末装置での上記非会員営業担当者宛メッセージの作成を支援し上記第1の形式で受け付け、上記メッセージデータベースに格納するステップと、上記顧客が作成した上記非会員営業担当者宛メッセージを上記第1の形式から上記第2の形式に変換するステップと、上記非会員営業担当者側メッセージインターフェースで、上記第2の形式に変換された非会員営業担当者宛メッセージを上記非会員営業担当者端末装置に送信するステップとを有する。

## 【0013】

10

20

30

40

50

以上のようなデータ処理方法は、ハードウェアによっても実現可能であるが、この他に、サーバと言ったコンピュータ等にコンピュータプログラムをインストールすることによって実現することができる。このコンピュータプログラムは、ネットワークを介して又は光ディスク等の記録媒体に格納して拡布される。

**【0014】**

ここで、以上のように構成された本発明において、例えば、上記第1の形式は、ウェブページ上でメッセージのやり取りを行う形式であり、上記第2の形式は、電子メールを用いてメッセージのやり取りを行う形式である。

**【0015】**

更に、顧客に対して個別に、上記非会員営業担当者側メッセージインタフェースと上記非会員営業担当者端末装置との間で上記第2の形式のメッセージのやり取りを行うための顧客アドレスを発行するアドレス発行部を設けても良い。この場合、上記選択登録部は、上記顧客アドレスと上記非会員営業担当者の非会員営業担当者アドレスとを関連付けた上記非会員用選択登録テーブルを生成し、上記非会員営業担当者側メッセージインタフェースは、上記発行された顧客アドレスを送信先とした上記顧客宛メッセージを受け付けると共に、上記非会員用選択登録テーブルで上記顧客アドレスと関連付けられた非会員営業担当者アドレスを送信先として、上記非会員営業担当者宛のメッセージを送信する。ここで、例えば、上記非会員用選択登録テーブルでは、上記顧客アドレスと上記非会員営業担当者アドレスとを1対1で関連付けられる。

**【0016】**

また、上記非会員用選択登録テーブルに関連付けられた上記顧客の数は、所定数未満とされる。

**【0017】**

更に、上記非会員営業担当者に対する課金処理部を設けても良い。この場合、上記課金処理部は、上記非会員用選択登録テーブルに関連付けられた上記顧客の数に応じて課金する金額を決定する。

**【発明の効果】**

**【0018】**

本発明によれば、非会員営業担当者側メッセージインタフェースとメッセージ変換部とを設けたことによって、顧客は、非会員営業担当者とメッセージのやり取りを行うことができるようになり、又、非会員営業担当者も顧客とメッセージのやり取りを行うことができ、利便性の向上を図ることができる。

**【発明を実施するための最良の形態】**

**【0019】**

以下、本発明が適用された支援システムについて、図面を参照して説明する。図1に示すように、支援システムは、インターネット等のネットワーク3を介して医療関係者向けの端末装置にコンテンツを提供すると共に、医薬品等の製薬会社の医療情報担当者であるMRとこのMRが担当する医療関係者とが1対1でメッセージのやり取りを行うことができるものである。

**【0020】**

具体的に、本発明を適用した支援システムは、図1に示すように、各種情報を保存するデータベース2が構築された本システムの運営者が管理する支援サーバ装置1と、医師、薬剤師、看護婦、放射線技師等の医療関係者が管理する医療関係者端末装置4と、本システムに参加している会員の製薬会社等に所属する会員MR個人が管理する複数台の会員MR端末装置5と、本システムに参加していない非会員の製薬会社等に所属する非会員MRが管理する非会員MR端末装置6と、本システムの管理者が支援サーバ装置1にアクセスするための管理者端末装置7とを備える。支援サーバ装置1、医療関係者端末装置4、会員MR端末装置5、非会員MR端末装置6、管理者端末装置7は、互いに、ISDN (Integrated Services Digital Network) 回線、CATV (Cable Television) 回線、光ケーブル回線、xDSL (x Digital Subscriber Line) 、デジタル衛星放送用の衛星回

10

20

30

40

50

線等を用いたネットワーク3を介して接続されおり、TCP/IP(Transmission Control Protocol/Internet Protocol)、FTP(File Transfer Protocol)等の伝送プロトコルに従ってデータのやり取りを行うことができる。

#### 【0021】

支援サーバ装置1は、通常のコンピュータとほぼ同様な構成を有しており、ハードディスクにデータベース2が格納されていると共に、オペレーティングシステム、端末装置4～7と通信を行うためのアプリケーションプログラム等の種々のプログラムがインストールされている。この支援サーバ装置1は、本システムに参加する全員の医療関係者をデータベース2に登録し、本システムに参加している会員の各製薬会社に所属する会員MRがデータベース2に登録されている医療関係者から承認を受けると、担当する会員MRと承認をした医療関係者とを関連付け、承認した医療関係者を、会員MR及びこの会員MRが所属する会員の製薬会社の顧客と位置づけ、承認した医療関係者と会員MRとのメッセージのやり取りを行うようにする。

#### 【0022】

また、この支援サーバ装置1は、本システムに参加していない非会員の製薬会社に所属する非会員MRであっても、本システムに登録された医療関係者から招待を受け本システムへ登録すると、この非会員MRと招待をした医療関係者とを関連付け、招待をした医療関係者を、非会員MRの顧客と位置づける。そして、非会員MRは、汎用の電子メールソフトウェア、すなわちメールを用いて、承認をした医療関係者とメッセージのやり取りを行うことができるようになる。この際、支援サーバ装置1は、非会員MRが本システムに参加するための招待依頼を医療関係者から受け付けたとき、この招待依頼に基づいて、当該非会員MRに対して、通常の電子メールのシステムで招待状を送信する。

#### 【0023】

この支援サーバ装置1は、医療関係者が利用する医療関係者端末装置4からのアクセスに応じて、コンテンツとして、医療情報、学会情報等の情報を医療関係者端末装置4に提供すると共に、医療関係者の医療関係者端末装置4と会員MR端末装置5、非会員MR端末装置6、管理者端末装置7との間の相互のメッセージ交換を管理する。

#### 【0024】

図1に示すように、この支援サーバ装置1にネットワーク3を介して接続される医療関係者端末装置4は、医療関係者が操作する端末装置であり、例えばパーソナルコンピュータにより構成され、ブラウザ等種々のアプリケーションプログラムがインストールされている。そして、医療関係者端末装置4は、WWW(World Wide Web)ブラウザを実行することにより支援サーバ装置1と通信を行うことができる。具体的に、医療関係者端末装置4は、ブラウザを実行することによって、支援サーバ装置1又は医薬品等の製薬会社のサーバ装置が開設する医薬品、医療機器(以下、単に医薬品等ともいう。)や研究開発等に関するウェブページを閲覧することができる。また、医療関係者端末装置4は、会員MR端末装置5や非会員MR端末装置6、更には管理者端末装置7との間でメッセージのやり取りを支援サーバ装置1のウェブページ上で、すなわち第1の形式で行うことができる。

#### 【0025】

支援サーバ装置1にネットワーク3を介して接続される会員MR端末装置5は、会員MRが操作する例えばパーソナルコンピュータ等の情報処理装置により構成され、ブラウザ等種々のアプリケーションプログラムがインストールされている。会員MR端末装置5は、WWWブラウザを実行することにより、顧客である医療関係者から承認を受けると、この承認を契機として、ウェブページ上で医療関係者が管理する医療関係者端末装置4とメッセージのやり取りを第1の形式で行うことができる。

#### 【0026】

支援サーバ装置1にネットワーク3を介して接続される非会員MR端末装置6は、本システムに参加していない非会員の製薬会社に所属する非会員MRが操作する端末装置であり、パーソナルコンピュータ等の情報処理装置により構成され、ウェブページを閲覧するためのブラウザ、電子メールを送受信するメール等種々のアプリケーションプログラムが

インストールされている。この非会員MR端末装置6は、非会員MRが医療関係者から本システムへ参加するための招待状をもらい参加の意思表示をしたとき、汎用のメールを用いて、医療関係者が管理する医療関係者端末装置4とメッセージのやり取りを通常の電子メールシステムを用いた第2の形式で行うことができる。

#### 【0027】

支援サーバ装置1にネットワーク3を介して接続される管理者端末装置7は、本システムを運営する管理者が操作するパーソナルコンピュータ等の情報処理装置である。管理者端末装置7は、WWWブラウザを実行することにより支援サーバ装置1と通信を行うことができる。

#### 【0028】

なお、医療関係者、会員MR及び管理者端末装置7の管理者は、それぞれ医療関係者IDとパスワードを入力して支援サーバ装置1へログインすることにより、支援サーバ装置1からのサービスを受けることができる。支援サーバ装置1は、医療関係者に対して、医療関係者向けのポータルサイトとして機能し、更に、後述のように、医療関係者に対しては第1の形式で会員MR及び非会員MRとメッセージのやり取りを行うためのユーザインタフェースを提供し、更に、会員MRに対して医療関係者とメッセージのやり取りを行うためのユーザインタフェースを提供する。また、支援サーバ装置1は、非会員MRに対して、会員MRと同様のユーザインタフェースを提供せず、非会員MRは、汎用メールを用いた第2の形式で医療関係者に対してメッセージを送信し、また、医療関係者からのメッセージを受信することになる。そこで、支援サーバ装置1は、ウェブページ上でメッセージのやり取りを行う（第1の形式）医療関係者と汎用のメールを用いてメッセージのやり取りを行う（第2の形式）非会員MRとの間を取り持つため、メッセージ形式を、第1の形式から第2の形式へ変換する機能と第2の形式から第1の形式へ変換する機能とを備えている。

#### 【0029】

支援サーバ装置1を運営する運営者は、当該支援システムの利用契約を結んだ会員MRが所属する製薬会社から利用料を、定額制、従量制又はこれらの組み合わせで徴収することにより利益を得る。例えば、運営者は、基本料金に加えて、会員MRが発信したメッセージの数や医療関係者が開封した回数に応じた課金を行う。支援サーバ装置1は、例えばMRの利用状況を管理し、これに応じて課金データを生成する。支援サーバ装置1は、専用線で決済センタと接続されており、月極等所定期間単位で課金データを生成し、この課金データを決済センタに送信することによって決済処理を行う。また、運営者は、非会員のMRに対しては、基本料金に加え、当該非会員MRを承認している医療関係者の数に応じて課金を行い、会員MRの場合と同様に、これに応じた課金データを生成し、決済を行う。なお、非会員MRは、会社単位で本システムに参加せず、個人単位で本システムに参加することから、その決済方法としては、クレジット決済等が用いられる。

#### 【0030】

なお、運営者は、この他に、ホームページに設けたバナー広告による広告料収入を得ることもできる。また、支援システムは、利用する医療関係者に対して、情報提供料を課金するようにしても良い。

#### 【0031】

次に、医療関係者が支援システムを利用するまでの手順について説明する。支援サーバ装置1は、医療関係者向けのコンテンツを提供するポータルサイトとしての機能を持つ。医療関係者は、自分の医療関係者IDとパスワードを入力して支援サーバ装置1にログインすると、ブラウザの画面にその医療関係者向けにカスタマイズされた医療情報が表示される。更に、医療関係者は、支援サーバ装置1の運営者と契約している会員の製薬会社の会員MRからMRのIDを入手し、支援サーバ装置1にそのサービスコードを登録することにより、登録された製薬会社やその会社に所属するMRから限定的に配布される医療情報を閲覧することも可能となる。ブラウザの画面には、ポータルサイトとしての情報の他に、会員及び非会員MRからのメッセージの案内が表示され、この案内に基づいて会員及

び非会員MRとの1対1のコミュニケーションが可能となる。

#### 【0032】

一方、医療関係者に対する営業活動に支援システムを利用する会員の製薬会社の会員MRは、自社のIDや自分の会員MRIDを医療関係者に通知して、支援システムの利用を促すことになる。医療関係者がその会員MRを承認するために会員MRIDを支援サーバ装置1に登録すると、医療関係者が当該会員MRからメッセージを受信することと、当該会員MRにメッセージを送信することとが可能となる。

#### 【0033】

非会員MRとのメッセージのやり取りを医療関係者が行うには、医療関係者が管理者を介して送った招待状を受け取った非会員MRが本システムへ登録することによって始めることができる。

#### 【0034】

図2は、支援サーバ装置1の機能構成図である。この機能構成は、ハードウェア的には、コンピュータのCPU(Central Processing Unit)、RAM(Random Access Memory)、ハードディスク等で実現することができ、ハードディスクにインストールされた支援機能のあるアプリケーションプログラム等によって実現される。したがって、これらの機能ブロックは、ハードウェア、ソフトウェアの組み合わせによって様々な形で実現することができる。

#### 【0035】

支援サーバ装置1は、図2に示すように、会員MR端末装置5側のメッセージの作成を支援する会員MR側メッセージインタフェース11(以下、単に、会員MR側メッセージI/F11ともいう。)と、非会員MR端末装置6とメッセージのやり取りを行うための非会員MR側メッセージインタフェース12(以下、単に、非会員MR側メッセージI/F12ともいう。)と、医療関係者側のメッセージの作成を支援する医療関係者側メッセージインタフェース13(以下、単に、医療関係者側メッセージI/F13ともいう。)と、医療関係者、会員MR、非会員MRの登録を受け付ける選択登録部14と、会員MRの個人データが入力され、会員MRと医療関係者とを関連付けるデータが格納される会員MRデータベース15と、非会員MRと医療関係者とを関連付けるデータが格納される非会員MRデータベース16と、医療関係者の個人データが入力される医療関係者データベース17と、会員及び非会員のMRと医療関係者との間のメッセージを管理するメッセージデータベース18と、非会員MRと医療関係者とのメッセージのやり取りをする際に医療関係者のメールアドレスを発行するアドレス発行部27と、医療関係者が非会員MRに対して本システムへの参加を促す招待状を管理する招待状管理部19と、ウェブページ上でメッセージのやり取りを行う第1形式と電子メールでメッセージのやり取りを行う第2の形式との間で変換処理を行うメッセージ変換部20と、会員及び非会員のMRに対する課金データを生成する課金処理部26とを備える。会員MRデータベース15、医療関係者データベース17及びメッセージデータベース18は、図1でデータベース2として示したものであり、ハードディスク等に格納されている。

#### 【0036】

会員MRデータベース15は、会員MRの個人情報が格納される会員MRテーブル21と、医療関係者と会員MRとを関連付ける会員MR用選択登録テーブル22とを有する。また、非会員MRデータベース16は、非会員MRの個人情報が格納される非会員MRテーブル23と、医療関係者と非会員MRとを関連付ける非会員MR用選択登録テーブル24とを有する。更に、医療関係者データベース17は、医療関係者の個人データが格納される医療関係者テーブル25を有する。

#### 【0037】

選択登録部14は、医療関係者の医療関係者端末装置4から会員MRの識別コードである会員MRIDの入力を受け付ける。選択登録部14は、医療関係者の医療関係者IDで識別される医療関係者テーブル25を医療関係者データベース17から抽出すると共に、会員MRIDで識別される会員MRテーブル21を会員MRデータベース15から抽出し

、医療関係者テーブル25と会員MRテーブル21とを関連付けた会員MR用選択登録テーブル22を生成する。この会員MR用選択登録テーブル22が生成されると、会員MRIDで識別される会員MRが医療関係者IDで識別される医療関係者に登録されたこととなり、登録された会員MRは、その医療関係者を顧客として担当することができるようになる。会員MR側メッセージI/F11は、会員MR用選択登録テーブル22の生成を契機として、会員MRから医療関係者へメッセージが送信できるようにする。

#### 【0038】

また、選択登録部14は、非会員MRの非会員MR端末装置6から本システムへの参加の承諾信号を受信すると、非会員MRの個人データ等が記録された非会員MRテーブル23を生成し、非会員MRテーブル23を非会員MRデータベース16に格納すると共に、医療関係者テーブル25と非会員MRテーブル23とを関連付けた非会員MR用選択登録テーブル24を生成する。この非会員MR用選択登録テーブル24が生成されると、非会員MRが医療関係者IDで識別される医療関係者に登録されたこととなり、登録された非会員MRは、その医療関係者を顧客として担当することができるようになる。非会員MR側メッセージI/F12は、非会員MR用選択登録テーブル24の生成を契機として、非会員MRから医療関係者へメッセージが送信できるようにする。

#### 【0039】

会員MR側メッセージI/F11は、会員MRが医療関係者宛に送信するメッセージの作成、削除、保存等及び医療関係者から受け取るメッセージの閲覧、削除、保存等が行えるように会員MRを支援するユーザインタフェースである。すなわち、会員MR側メッセージI/F11は、ウェブページ上で、医療関係者へのメッセージを作成することができ、また、医療関係者から送信されたメッセージを閲覧することができる。すなわち、会員MR側メッセージI/F11は、会員MRがウェブページ上で第1の形式のメッセージのやり取りを行うことができるように、メッセージの作成閲覧を支援する。

#### 【0040】

非会員MR側メッセージI/F12は、医療関係者から送信されたメッセージの一覧を閲覧することができると共に、ここから、医療関係者への返信メッセージ等を作成するため、非会員MR端末装置6のメールを起動できるようにして、非会員MRを支援するユーザインタフェースである。すなわち、非会員MR側メッセージI/F12は、ウェブページ上で、医療関係者からのメッセージの一覧を見ることができ、所望のメッセージをクリックすることで、メールを起動し、該当メッセージの内容を閲覧することができ、また、閲覧したメッセージの返信を作成することができる。すなわち、非会員MR側メッセージI/F12は、非会員MRがメールを用い第2の形式でメッセージのやり取りを行うことができるように、メッセージの作成閲覧を支援する。

#### 【0041】

医療関係者側メッセージI/F13は、ユーザである医療関係者が会員又は非会員のMRから受け取るメッセージの閲覧、削除、保存等及び医療関係者が会員又は非会員のMR宛に送信するメッセージの作成、削除、保存等が行えるようにする医療関係者を支援するユーザインタフェースである。医療関係者側メッセージI/F13は、医療関係者が登録して承認した会員又は非会員MRからのメッセージをメッセージデータベース18から読み出して、医療関係者の医療関係者端末装置4に提供する。

#### 【0042】

メッセージデータベース18は、会員又は非会員MR及び医療関係者が作成したメッセージを管理する单一のデータベースである。この点で、支援システムで行われるメッセージのやり取りは、通常の電子メールのようにメールのデータが送信元のサーバから送信先のサーバに配達される仕組みとは異なる。

#### 【0043】

図3は、会員MRテーブル21、会員MR用選択登録テーブル22、医療関係者テーブル25のデータ構成とそれらの間の相関関係を説明する図である。会員MRデータベース15に設けられる会員MRテーブル21は、会員MRIDによって一意に識別され、会員

MRの氏名、会員MRが支援サーバ装置1にアクセスするためのユーザ名やパスワード、会員MRの電話番号等のデータを格納している。この会員MRテーブル21は、会員の会社毎に、その会社が登録したMRの数だけ設けられることになる。

## 【0044】

医療関係者データベース17に設けられる医療関係者テーブル25は、医療関係者IDによって一意に識別され、医療関係者の氏名、勤務する医療機関名、医療関係者が支援サーバ装置1にアクセスするためのユーザ名やパスワード、医療関係者の電話番号、非会員MRと電子メールのやり取りを行うための電子メールアドレス、医療関係者の専門等が格納される。この医療関係者テーブル25は、本システムに登録された医療関係者の数だけ設けられることになる。10

## 【0045】

会員MRデータベース15に設けられる会員MR用選択登録テーブル22は、医療関係者が会員MRを登録して承認した場合に、医療関係者の医療関係者テーブル25と会員MRテーブル21とを関連付けるものであり、選択登録部14によって生成され、会員MRテーブル21の会員MRIDと医療関係者テーブル25の医療関係者IDによって一意に識別される。会員MR用選択登録テーブル22は、医療関係者の氏名、勤務する医療機関名、医療関係者の専門等が格納される。この会員用選択登録テーブル22は、医療関係者から承認を受けただけ設けられることになり、また、本システムを運用する管理者に対しては、この会員MR用選択登録テーブル22がユーザ登録をしている医療関係者全員分設けられることになる。20

## 【0046】

また、図4は、非会員MRテーブル23、非会員MR用選択登録テーブル24、医療関係者テーブル25のデータ構成とそれらの間の相関関係を説明する図である。非会員MRデータベース16に設けられる非会員MRテーブル23は、非会員MRIDによって一意に識別され、非会員MRの氏名、非会員MRが支援サーバ装置1にアクセスするためのユーザ名やパスワード、非会員MRの電話番号、医療関係者とメッセージのやり取りを行うための電子メールアドレス等のデータを格納している。ここで、非会員MRテーブル23は、電子メールアドレスの悪用を防止するために、電子メールアドレスの登録を1つしか認めないとき、電子メールアドレスで一意に特定するようにしても良い。そして、この非会員MRテーブル23は、本システムに登録した非会員MRの数だけ設けられることになる。また、非会員MRテーブル23は、その非会員MR個人に対して課金を行うため、個人決済のためのクレジットカード番号、銀行口座番号等が格納されている。30

## 【0047】

非会員MRデータベース16に設けられる非会員MR用選択登録テーブル24は、医療関係者が招待した非会員MRが本システムに登録した場合に、医療関係者の医療関係者テーブル25と非会員MRテーブル23とを関連付けるものであり、選択登録部14によって生成され、非会員MRテーブル23の非会員MRIDと医療関係者テーブル25の医療関係者IDによって一意に識別される。非会員MR用選択登録テーブル24は、医療関係者の氏名、勤務する医療機関名、医療関係者の専門等が格納される他に、医療関係者の非会員MRと電子メールのやり取りを行うための電子メールアドレスと医療関係者とメッセージのやり取りを行うための電子メールアドレスとが1対1で関連付けて格納される。非会員MR用選択登録テーブル24は、一の非会員MRが複数の医療関係者に登録されているとき、その数だけ設けられる。なお、登録する非会員MR電子メールアドレスは、ここでは、悪用防止のため1つであるが、複数であっても良い。40

## 【0048】

図2に示すように、メッセージデータベース18は、メッセージヘッダIDによって一意にメッセージを識別管理し、更に、このIDに関連付けて、メッセージの内容、送信者、受信者、送信日時、受信日時、メッセージの開封の有無、削除日時等を管理している。

## 【0049】

また、図2に示すように、アドレス発行部27は、医療関係者が非会員MRと本シス50テ

ムを利用してメッセージのやり取りを行うことを希望する際に、非会員MRとメッセージのやり取りを行うための医療関係者用の電子メールアドレスを発行し、これを、医療関係者データベース17の医療関係者テーブル25に格納する。

#### 【0050】

招待状管理部19は、医療関係者が非会員MRとメッセージのやり取りを希望するとき、非会員MRに対する招待状を発行し、電子メールでその非会員MRに送信する。また、印刷物で招待状を発送したときには、その非会員MRからの空メールを受け付け、本システムへの参加を促す。更に、本システムでは、医療関係者1人が招待できる非会員MRの人数は、所定人数、ここでは7人となっており、所定人数となったとき、非会員MRからの登録申請を拒否するようにする。10

#### 【0051】

メッセージ変換部20は、ウェブページ上でメッセージのやり取りを行う第1形式と電子メールでメッセージのやり取りを行う第2の形式との間で変換処理を行う。すなわち、会員MR側メッセージI/F11と医療関係者側メッセージI/F13とは、ウェブページ上でメッセージのやり取りを行うインターフェースを提供するものであり、非会員MR側メッセージI/F12は、通常の電子メールを用いてメッセージのやり取りを行うものである。そこで、メッセージ変換部20は、非会員MR端末装置6からの医療関係者宛メッセージを受信したとき、通常の電子メール形式である第2の形式のメッセージをウェブページ上でメッセージのやり取りを行う第1形式のメッセージに変換し、これをメッセージデータベース18に格納するようにし、この第1の形式で、医療関係者端末装置4にメッセージを提供するようにする。また、メッセージ変換部20は、非会員MR端末装置6に、非会員MR宛メッセージを送信するとき、第1の形式のメッセージを通常の電子メール形式である第2の形式に変換し、非会員MR側メッセージI/F12より非会員MR端末装置6に送信するようにする。20

#### 【0052】

課金処理部26は、会員MRデータベース15やメッセージデータベース18にアクセスして、会員の会社に対しては、基本料金に加えて、会員MRが発信したメッセージの数や医療関係者が開封した回数に応じた課金データの生成を行う。また、課金処理部26は、非会員MRデータベース15にアクセスして、非会員MRに対して、基本料金に加えて、その非会員MRに関連付いた医療関係者の数、すなわち非会員MR選択登録テーブル24の数に応じた課金データを生成する。なお、会員の会社、会員のMR、非会員のMRに対する課金データの生成方法は、これに限定されるものではない。例えば、医療関係者に対しても課金を行うようにしても良い。30

#### 【0053】

以上が支援システムの構成全般であり、以下その処理を具体的に説明する。先ず、図5を用いて支援サーバ装置1に医療関係者が医療関係者端末装置4を用いて登録するときの手順を説明する。この処理は、支援サーバ装置1が医療関係者端末装置4からのアクセスを検知したときに開始される。

#### 【0054】

支援サーバ装置1は、医療関係者ID及びパスワードの入力を促すログイン画面を、ネットワーク3を介して医療関係者端末装置4に送信する（ステップS1）。医療関係者端末装置4のモニタに表示されるログイン画面には、医療関係者ID及びパスワードの入力欄、入力した医療関係者ID等の送信を指示する送信ボタン並びに未登録ユーザであることを通知する通知ボタン等が設けられている。医療関係者端末装置4を操作する医療関係者は、自分が登録済みのユーザであるとき、キーボード、マウス等の操作部を用いて、医療関係者ID及びパスワードを、モニタに表示されているログイン画面の入力欄に入力して送信ボタンをクリックする。自分が未登録ユーザであるとき、ユーザは、操作部を用いて、ログイン画面中の通知ボタンをクリックする。医療関係者端末装置4は、送信ボタン又は通知ボタンの何れかがクリックされることにより、入力された医療関係者ID及びパスワード又は未登録ユーザ通知をネットワーク3を介して支援サーバ装置1に送信する。4050

## 【0055】

受信待機状態にある支援サーバ装置1は、医療関係者端末装置4からの医療関係者ID及びパスワード又は未登録ユーザ通知を受信すると、医療関係者ID及びパスワードを受信したとき、医療関係者テーブル25に記録されている医療関係者のプロファイルと照合して申請のあった医療関係者が正規の医療関係者であるか否かを判定する。（ステップS2）。支援サーバ装置1は、医療関係者ID及びパスワードが正規のものではないと判定したとき（ステップS2のNG）、ステップS1に戻り、アクセスのあった医療関係者端末装置4に対して再度ログイン画面の送信を行う。

## 【0056】

支援サーバ装置1は、未登録ユーザ通知を医療関係者端末装置4より受信したとき（ステップS2のNo）、医療関係者端末装置4を介してアクセスした医療関係者が未登録であると判定し、ステップS3に進み、医療関係者に対してユーザ登録を促すためユーザ登録画面をネットワーク3を介して医療関係者端末装置4に送信する（ステップS3）。

10

## 【0057】

医療関係者端末装置4のモニタに表示される医療関係者登録画面には、医療関係者が任意の文字や数字を設定できる医療関係者ID及びパスワードを入力する入力欄の他に、MRから取得した会員MRID、氏名、性別、誕生日、職種、専門科、勤務地等の入力欄及び入力した医療関係者ID等の送信を指示する送信ボタンが設けられている。ここで、職種の欄は、勤務医、開業医、看護婦、薬剤師、臨床検査技師等の職種を入力するためのものであり、専門科の欄は、内科、外科等の専門を入力するものである。医療関係者端末装置4に表示された医療関係者登録画面の所定入力欄に対し、医療関係者が操作部を用いて医療関係者ID、パスワード、会員MRID等を入力し送信ボタンがクリックされると、医療関係者端末装置4は、ネットワーク3を介して入力された医療関係者ID、パスワード、会員MRID等の個人データを支援サーバ装置1に送信する。

20

## 【0058】

支援サーバ装置1は、医療関係者端末装置4からの医療関係者ID等を医療関係者のプロファイルとして医療関係者データベース17の医療関係者テーブル25に格納、すなわち登録する。これにより、医療関係者端末装置4の医療関係者は、本システムにおいて登録済みの医療関係者となる。また、支援サーバ装置1は、登録済みの医療関係者が操作している医療関係者端末装置4に対して、医療関係者端末装置4の医療関係者が登録ユーザであることを示す認証情報を発行する。発行された認証情報は、医療関係者端末装置4に送信され、医療関係者端末装置4のハードディスク等に記憶される。このような認証情報の一例としては、クッキー(Cookie)を用いることができる。更に、支援サーバ装置1は、発行した認証情報を、医療関係者のプロファイルに対応付けて医療関係者テーブル25に記録する。

30

## 【0059】

ユーザ登録の後、ユーザは、メッセージのやり取りをする会員MRの会員MRIDを、支援サーバ装置1が管理する当該ユーザ専用の指定フォームに登録する（ステップS4）。この指定フォームには、MRIDを複数登録することができる。医療関係者は、この指定フォームに会員MRIDを登録した会員MRが発信したメッセージだけを受信することができる。すなわち、会員MRは、自分の会員MRIDを医療関係者が指定フォームに登録しなければ、上述した会員MR用選択登録テーブル22が生成されないことから、医療関係者に対してメッセージを送ることができない。したがって、医療関係者は、指定フォーム所望の会員MRIDを登録しないことにより、意図しない会員MRからのメッセージが送信されることを防止することができる。

40

## 【0060】

このような医療関係者は、所望の会員MRIDを登録し、このIDが示す会員MRを承認することで、会員MRとの間の1対1のコミュニケーションのチャネルを確立することができる。また、会員MRから見た場合、医療関係者に会員MRIDを登録してもらうことにより、顧客、すなわち医療関係者の許可を得て行うマーケティング（所謂パーミッシ

50

ヨンマーケティング)を行うことができる。なお、本システムに登録を行ったユーザは、医療関係者端末装置4より、ユーザ登録内容の追加、変更、削除やユーザ登録の解除やMRIDの追加、削除を隨時行うことができる。

## 【0061】

ステップS2において、支援サーバ装置1は、医療関係者端末装置4から送信された医療関係者ID及びパスワードを受信し、医療関係者テーブル25に記録されているプロファイルと照合して、アクセスのあった医療関係者が正規ユーザであると判断したとき(ステップS2のYes)、既に登録済みの医療関係者であると判定して、ステップS3の処理をスキップする。

10

## 【0062】

次に、支援サーバ装置1は、医療関係者のプロファイルを医療関係者データベース17の医療関係者テーブル25から読み出し、これに基づいて、その医療関係者向けのコンテンツを医療関係者端末装置4に提供し(ステップS5)、次いで、会員MRからのメッセージを医療関係者端末装置4に提供する(ステップS6)。これらのデータをネットワーク3を介して受信した医療関係者端末装置4は、モニタに、支援サーバ装置1から送信されたコンテンツを表示すると共に、ユーザが承認した会員MRとコミュニケーションを取るように促す表示を行う。医療関係者が操作する医療関係者端末装置4は、支援サーバ装置1からログアウトし(ステップS7)、一連の処理を終了する。なお、この支援サーバ装置1は、医療関係者端末装置4がブラウザを用いてアクセスするものであるため、医療関係者端末装置4にログアウトを促さずに、タイムアウトを設けて自動的にセッションをクローズするようにしても良い。

20

## 【0063】

また、以上のように登録を済ませた医療関係者は、会員MRとのコミュニケーションを行うことができる他、自らが招待した非会員MRと同様なコミュニケーションを行うことができる。

## 【0064】

次に、図6を参照して、医療関係者が非会員MRを本システムに招待して、招待した非会員MRが本システムに登録するまでの一連の手順を説明する。

30

## 【0065】

先ず、ステップS11において、支援サーバ装置1は、アドレス発行部27で、医療関係者が医療関係者データベース17に登録されたとき、又は、医療関係者からの意思表示によって、非会員MRとメッセージのやり取りを行うための電子メールアドレスを発行し、発行した電子メールアドレスを、発行した医療関係者の医療関係者テーブル25に格納する。

40

## 【0066】

ステップS12において、医療関係者端末装置4は、支援サーバ装置1に対して、本システムに招待する7名分の非会員MRのリストを送信する。ここで、医療関係者端末装置4で送信する非会員MRのリストには、その非会員MRの氏名、所属会社、電話番号、住所、電子メールアドレス等の連絡先データが含まれている。なお、ここでは、登録をしない非会員MRの分を考慮して、8名以上のリストであっても良い。そして、支援サーバ装置1は、医療関係者側メッセージI/F13で本システムに招待する非会員MRのリストを受信すると、支援サーバ装置1は、招待状管理部19でこれを管理し、これに基づいて非会員MRへの本システムへの参加を促す招待状を生成する。具体的に、招待状管理部19は、印刷用と電子メール用の招待メールを生成する。

## 【0067】

ここで、印刷用の招待メールは、図7(A)に示すように、招待状を出す医療関係者に発行された専用の電子メールアドレス「図7(A)中「xxxxx@dr.m3.com」を印刷し、この電子メールアドレスに、招待状を郵便、手渡し等で受け取った非会員MRが自らが管理する非会員MR端末装置6で支援サーバ装置1にアクセスできるようにする。なお、図7の印刷用の招待メールは、支援サーバ装置1の医療関係者用I/F13より医療関係者端

50

末装置 4 に送信し、医療関係者の手元で印刷されるようにしても良く、また、本システムの管理者が配布用印刷物を医療関係者に郵送等で送るようにも良い。

#### 【0068】

また、電子メール用の招待メールは、図 8 に示すように、○○○○先生からのメッセージが含まれると共に、登録ボタン 31 が設けられている。支援サーバ装置 1 は、電子メールで非会員 MR に招待状を送る場合、テキスト形式又は H T M L 形式で、図 8 の招待状を生成し、非会員 MR 側メッセージ I / F 1 2 より非会員 MR 端末装置 6 に送信するようとする。

#### 【0069】

ステップ S 1 3において、非会員 MR は、医療関係者より、手渡しや郵送で印刷用の招待状を受け取り、ステップ S 1 4において、自らが管理する非会員 MR 端末装置 6 のメールを起動し、専用の電子メールアドレス図 7 (A) の「xxxxx@dr.m3.com」宛に、本文のない空メールを送信する。

#### 【0070】

支援サーバ装置 1 では、この第 2 の形式の空メールを、非会員 MR 側メッセージ I / F 1 2 で受信すると、次いで、招待状管理部 1 9 では、非会員 MR からの空メールに対する返信として、図 7 (B) に示すように、ステップ S 1 5 において、登録ボタン 32 を有する電子メールを、第 2 の形式で非会員 MR 側メッセージ I / F 1 2 を送信する。ここで、図 8 に示す電子メール用の招待メールの登録ボタン 31 のリンク先アドレスと図 7 (B) に示す空メールに対する返信メッセージに含まれる登録ボタン 32 のリンク先アドレスは、同じであり、支援サーバ装置 1 に開設された非会員 MR 登録用のウェブページアドレスとなっている。

#### 【0071】

ステップ S 1 6 において、電子メール用の招待メールを受信した非会員 MR が登録ボタン 3 1 を非会員 MR 端末装置 6 の操作部でクリックし、又は、ステップ S 1 7 において、空メールに対する返信メッセージに含まれる登録ボタン 3 2 を非会員 MR 端末装置 6 の操作部でクリックしたとき、非会員 MR 端末装置 6 は、非会員 MR 登録用のウェブページアドレスにアクセスする。

#### 【0072】

ステップ S 1 8 において、非会員 MR 端末装置 6 が所定登録事項を入力し、登録ボタンをクリックすると、登録事項が支援サーバ装置 1 に送信される。ここで、非会員 MR によって入力される事項は、非会員 MR データベース 1 6 の非会員 MR テーブル 2 3 に格納される情報であって、非会員 MR の氏名、電話番号、決済のためのクレジットカード番号、銀行口座番号等である。支援サーバ装置 1 では、ステップ S 1 9 において、選択登録部 1 4 によって、非会員 MR の登録処理が行われる。具体的に、支援サーバ装置 1 では、選択登録部 1 4 によって、医療関係者と非会員 MR とを関連付ける非会員 MR 用選択登録テーブル 2 4 を生成し、非会員 MR データベース 1 6 に格納し、これにより登録処理を完了する。なお、ここで、選択登録部 1 4 では、医療関係者とメッセージのやり取りを行うための非会員 MR の電子メールアドレスを、例えば受信した空メールから抽出し、また、登録事項に記載された電子メールアドレスとし、これを、選択登録部 1 4 は、非会員 MR テーブル 2 3 に格納すると共に、非会員 MR 用選択登録テーブル 2 4 で医療関係者に割り振られた電子メールアドレスと関連付ける。そして、例えば、非会員 MR 端末装置 6 に対して、ユーザ名、発行したパスワード等を送信する。ステップ S 2 0 において、支援サーバ装置 1 では、課金処理部 2 6 で、月極等で登録された非会員 MR に対する課金処理を実行する。

#### 【0073】

なお、招待状管理部 1 9 は、登録処理時に、1人の医療関係者に対して非会員 MR が所定人数、例えば7人となったかを判断し、7人以内のとき、登録処理を行い、8人目からは、登録拒否の処理を行う。

#### 【0074】

10

20

30

40

50

ステップS21において、支援サーバ装置1は、招待状を出した利用関係者に対して、招待した非会員MRの登録完了のお知らせを、招待状管理部19で生成し、医療関係者側メッセージI/F13より医療関係者端末装置4に送信し、招待状を出した利用関係者が登録を済ませたことを知らせる。また、ステップS22において、支援サーバ装置1は、以降、登録を済ませた非会員MRが本システムのウェブページを閲覧できるようにし、また、関連付いた医療関係者とメッセージのやり取りを行うことができるようになる。

#### 【0075】

以上のように本システムに登録を済ませた非会員MRは、次いで、ユーザ名、パスワードを、ウェブページ上のログイン画面に入力し、支援サーバ装置1に送信することによって、図10に示すようなトップページに入ることができる。図10に示すトップページでは、非会員MRの顧客別のやり取り状況を一覧で確認できるものであり、ウェブページで非会員MR端末装置5で確認できるようになっている。

#### 【0076】

このトップページは、非会員MR毎に、関連付けられている医療関係者を一覧表示するものであって、医療関係者毎に、医師等の医療関係者名、病院名、医療関係者に割り当てられた電子メールアドレス、連絡希望頻度、やり取りランキング等を表示する。

#### 【0077】

そして、非会員MR端末装置5では、トップページの中で所望の医療関係者に対してメッセージを送信するとき、医療関係者に割り当てられた電子メールアドレスが操作部によってクリックされると、汎用のメーラが起動され、図11に示すように、宛先に、クリックされた電子メールアドレスが入力されたメール新規作成ウインドウが表示されることになる。そして、非会員MRは、通常の電子メールの作成と同様に、起動されたメール新規作成ウインドウに、メッセージを操作部を用いて入力する。

#### 【0078】

そして、図9に示すように、メール新規作成ウインドウの送信ボタン33がクリックされると、非会員MR端末装置5は、ステップS31において、通常の電子メールの形式、すなわち第2の形式で、支援サーバ装置1に送信する。支援サーバ装置1は、非会員MR端末装置5から第2の形式で送信された電子メールを、非会員MR側メッセージI/F12で受信すると、ステップS33において、メッセージ変換部20で、第1の形式に変換し、これを、ステップS33において、一元管理のため、メッセージデータベース18に格納する。

#### 【0079】

そして、医療関係者は、ステップS34において、医療関係者端末装置4で支援サーバ装置1の所定アドレスにアクセスして、受信一覧ページから未読の一のメッセージを選択し、図12に示すような受信連絡内容確認ページをダウンロードする。なお、医療関係者用の受信一覧ページ等は、会員MRからのメッセージと非会員MRからのメッセージと区別することなく、共通のインターフェースを提供しており、図12の例では、非会員MRのAAA製薬（株）の○○○△△△さんが選択された状態を示している。図12に示す受信連絡内容確認ページでは、選択された非会員MRの所属会社や氏名が上欄に表示され、その下欄に、メッセージのタイトルと本文が表示される。そして、メッセージに対する返信を行うための質問ボタン34やメッセージを削除するための削除ボタン35が設けられている。

#### 【0080】

また、図12中右欄には、会員MRからの未読メッセージがあることを知らせる会員MR表示部36となっており、例えば、この欄のアイコンをクリックすることによって、当該会員MRのメッセージの受信内容確認ページに移ることができるようにになっている。

#### 【0081】

このように、医療関係者用の受信内容確認ページでは、会員MRと非会員MRとを同一画面上に区別して表示することはできるものの、同じメッセージインターフェースを用いて医療関係者が操作を間違えないようにしている。

10

20

30

40

50

## 【0082】

医療関係者は、例えば、質問ボタン34をクリックしたとき、メッセージ作成画面を医療関係者端末装置4に表示することができ、医療関係者端末装置4では、ステップS35において、ウェブページ上で返信メッセージを作成し、支援サーバ装置1の医療関係者側I/F13にメッセージを第1の形式で送信することができる。

## 【0083】

支援サーバ装置1は、ステップS36において、メッセージ変換部20で、第1の形式から電子メール形式の第2の形式に非会員MR宛返信メッセージを生成し、非会員MR用選択登録テーブル24に登録してある非会員MRの電子メールアドレス宛に非会員MR宛返信メッセージを送信する。これと共に、支援サーバ装置1は、ステップS37において、第1の形式の非会員MR宛返信メッセージを受信すると、これを、一元管理のため、メッセージデータベース18に格納する。

10

## 【0084】

ステップS38において、非会員MRは、非会員MR端末装置6のメールを起動し送受信確認を行うことによって、医療関係者からの返信メッセージを確認することができる。

## 【0085】

なお、以上、非会員MRと医療関係者とのメッセージのやり取りを説明したが、支援サーバ装置1は、会員MRに対しては、会員MR側メッセージI/F11がユーザインタフェースを会員MR端末装置5に提供し、会員MRは、ウェブページ上で、医療関係者に対してメッセージを作成することができる。そして、会員MR端末装置5は、会員MR側メッセージI/F11に対して第1の形式でメッセージを送信し、支援サーバ装置1は、メッセージデータベース18でメッセージを管理することになる。なお、詳細は、上述の特許文献1に記載されているため、その詳細は省略する。

20

## 【0086】

以上のような、支援サーバ装置1では、非会員MR側メッセージI/F12とメッセージ変換部20とを設けたことによって、医療関係者は、非会員MRとメッセージのやり取りを行うことができるようになり、又、非会員MRも医療関係者とメッセージのやり取りを行うことができる。なお、この際、1人の医療関係者に関する非会員MRを所定人数として限定することによって、医療関係者と会員MRとの間のメッセージのやり取りを行うときと比べて第1の形式と第2の形式との間の変換処理が多くなり過ぎることを防ぎ、システムに負荷がかかり過ぎることを防止することができる。

30

## 【0087】

また、非会員MRに対しては、医療関係者の電子メールアドレスと関連付ける電子メールアドレスを限定的、ここでは1対1とすることによって、不正利用を防止することができる。

40

## 【0088】

なお、以上説明した支援システムを用いる医薬品等の流通の分野では、MRの他卸会社に所属するMS(Medical Sales, Marketing Specialist)が存在する。したがって、個々で説明したシステムは、MSと医療関係者との間に用いるようにしても良い。また、本発明は、医療品の流通分野に限定されるものではなく、その他の流通システムにおいて、営業関係者と顧客との間に支援サーバ装置1を用いることもできる。

## 【図面の簡単な説明】

## 【0089】

【図1】本発明を適用した支援システムの構成図である。

45

【図2】上記図1の支援システムを構成する支援サーバ装置の機能構成図である。

【図3】会員MRテーブル、会員MR用選択登録テーブル、医療関係者テーブルのデータ構成とそれらの間の相関関係を示す図である。

【図4】非会員MRテーブル、会員MR用選択登録テーブル、医療関係者テーブルのデータ構成とそれらの間の相関関係を示す図である。

50

【図5】図1の支援サーバ装置に医療関係者が登録するときの手順を示すフローチャート

である。

【図6】医療関係者が非会員MRを本システムに招待して、招待した非会員MRが本システムに登録するまでの一連の手順を示すフローチャートである。

【図7】(A)医療関係者が非会員MRを本システムに招待する際の印刷用の招待メールを示す図であり、(B)は、空メールに対する返信メールを示す図である。

【図8】医療関係者が非会員MRを本システムに招待する際の電子メール用の招待メールを示す図である。

【図9】非会員MRと医療関係者とがメッセージのやり取りを行うときの手順を示すフローチャートである。

10

【図10】非会員MRが最初にアクセスするトップページを示す図である。

【図11】非会員MRが医療関係者に電子メールを送信するときのメールを示す図である。

【図12】医療関係者の受信連絡内容確認ページを示す図である。

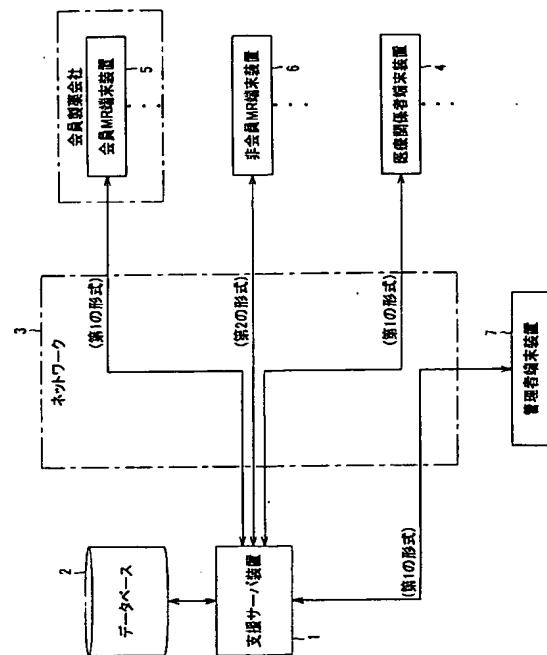
#### 【符号の説明】

#### 【0090】

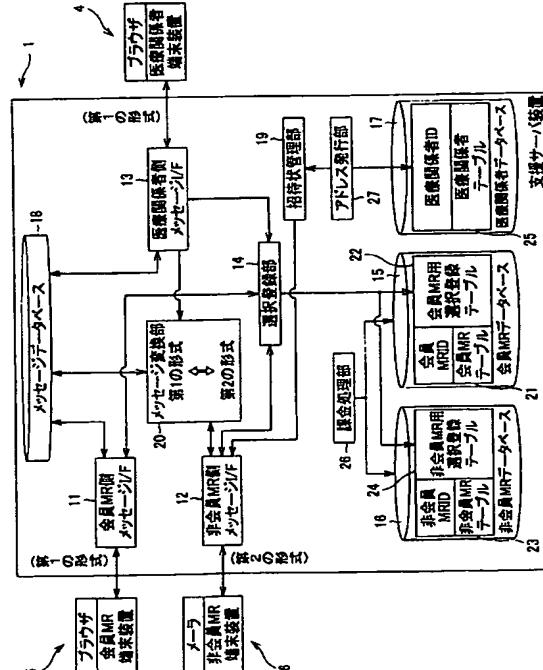
1 支援サーバ装置、2 データベース、3 ネットワーク、4 医療関係者端末装置、5 会員MR端末装置、6 非会員MR端末装置、7 管理者端末装置、11 会員MR側メッセージインターフェース、12 非会員メッセージインターフェース、13 医療関係者側メッセージインターフェース、14 選択登録部、15 会員MRデータベース、16 非会員MRデータベース、17 医療関係者データベース、18 メッセージデータベース、19 招待状管理部、20 メッセージ変換部、21 会員MRテーブル、22 会員MR用選択登録テーブル、23 非会員MRテーブル、24 非会員MR用選択登録テーブル、25 医療関係者テーブル、26 課金処理部、27 アドレス発行部、31, 32 登録ボタン、33 送信ボタン、34 質問ボタン、35 削除ボタン、36 会員MR表示部

20

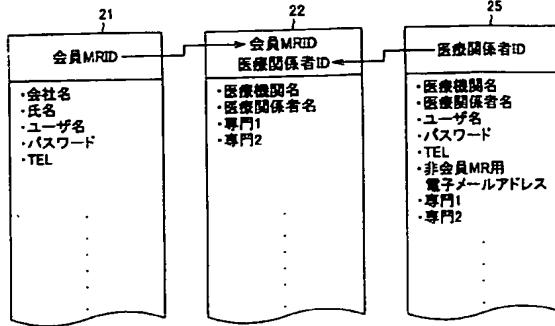
【図1】



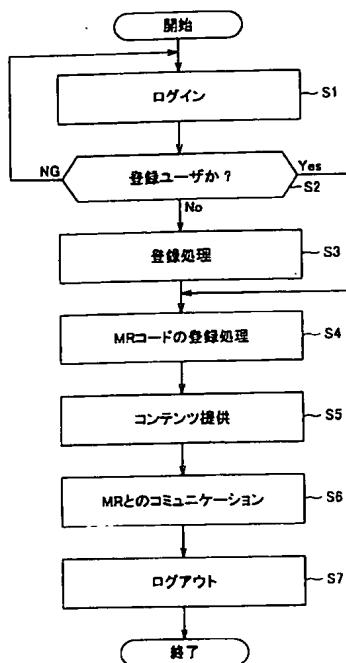
【図2】



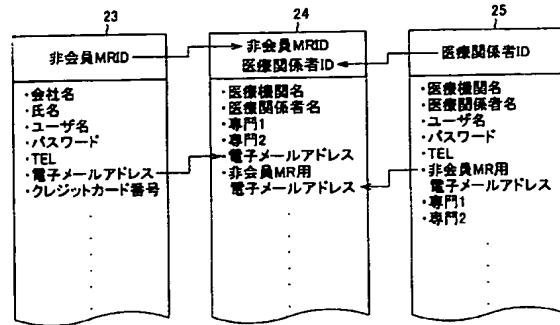
【図3】



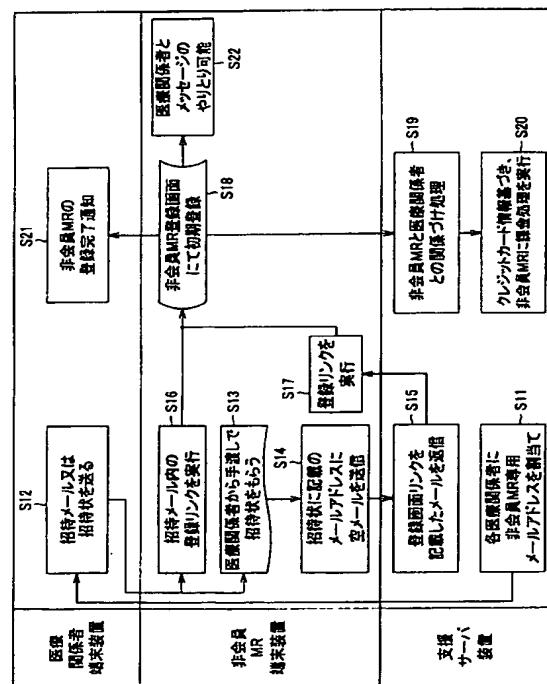
【図5】



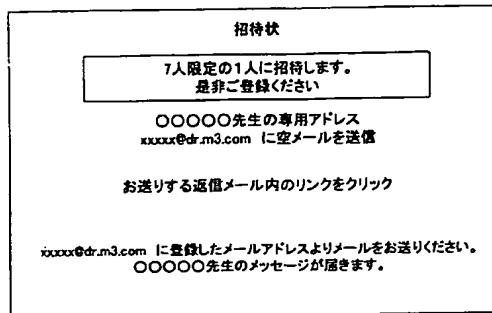
【図4】



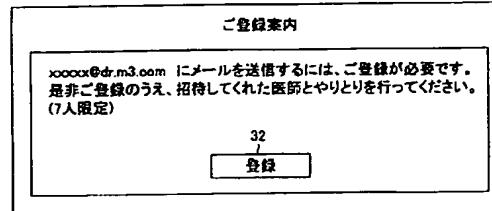
【図6】



【図7】



(A)

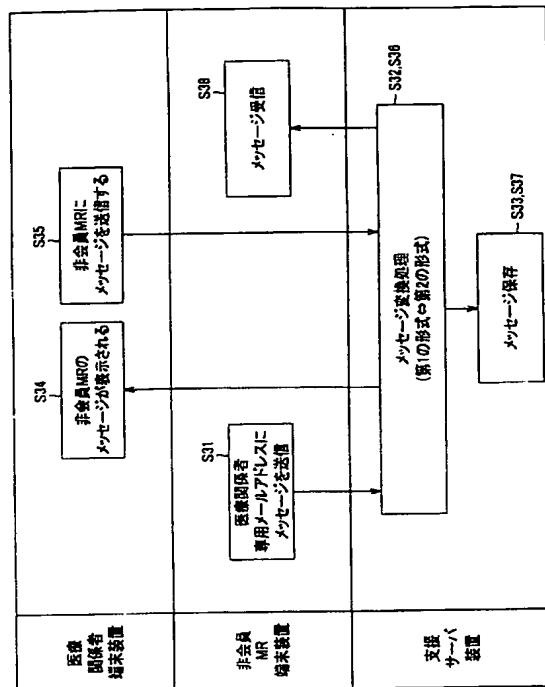


(B)

【図 8】

<p>招待状</p> <p>○○○○○病院 ○○○○○先生から個人ページで メッセージのやり取りができる7人選定の1人に選ばれました。 是非ご登録ください。</p> <p>○○○○○先生からのメッセージ</p> <p>○○さん、今度からこの仕組みでやり取りしませんか？</p>
<p>31</p> <p><input type="button" value="登録"/></p>

[ 図 9 ]



【図 1 0】

【图 1 1】

[ 図 1 2 ]

<input checked="" type="checkbox"/> 会員MR <input type="checkbox"/> 会員2件	<input type="checkbox"/> 会員MR <input type="checkbox"/> 会員2件
<input type="checkbox"/> 会員MR <input type="checkbox"/> 会員2件	<input type="checkbox"/> 会員MR <input type="checkbox"/> 会員2件
<input type="checkbox"/> 会員MR <input type="checkbox"/> 会員2件	<input type="checkbox"/> 会員MR <input type="checkbox"/> 会員2件
<input type="checkbox"/> 会員MR <input type="checkbox"/> 会員2件	<input type="checkbox"/> 会員MR <input type="checkbox"/> 会員2件
<input type="checkbox"/> 会員MR <input type="checkbox"/> 会員2件	<input type="checkbox"/> 会員MR <input type="checkbox"/> 会員2件